

## Weniger Flugmeilen, mehr Support

Die Leitner EDV unterstützt Kunden mit einem Web-basierenden System beim Einsatz von Wartungssoftware für Flugzeuge und Helikopter.

So schön die Fliegerei auch ist, sie hat einen Haken. „Wenn man eine Autopanne hat“, sagt Wolfgang Leitner, Geschäftsführer der Leitner EDV in Zorneding bei München, „fährt man einfach an den Strassenrand.“ Mit einem Flugzeug geht das nicht. In der Luft können die Konsequenzen des kleinsten Zwischenfalls verheerend sein – nicht auszudenken, was bei einem Triebwerksschaden passieren kann. „Deshalb hat die Sicherheit oberste Priorität“, unterstreicht Leitner. Wichtigste Voraussetzung dafür sind regelmäßige Wartungen.

„Was bei Autos die 20.000-Kilometer-Inspektion“, erklärt Leitner, „ist bei Flugzeugen und Helikoptern die termingerechte Wartung.“ Die ist ziemlich kompliziert und umfangreich, da es zahlreiche Komponenten gibt, die gewartet werden müssen. „Jedes Bauteil von der Schraube bis zum Triebwerk hat bestimmte Laufzeiten, entsprechend groß ist das Aufgabenpolster, das überwacht werden muss“, so Leitner. Dabei unterstützt Leitner seine Kunden – darunter Eurocopter, der Marktführer bei zivilen Helikoptern, und Flugzeughersteller Airbus – mit dem Wartungs-Management-System LTB/400. „Die Software kommt sowohl bei Klein- als auch Großflugzeugen zum Einsatz“, beschreibt Leitner. „Egal, wie groß der Flieger ist, LTB/400 funktioniert immer, da die Komponenten stets die gleichen sind.“

Das Maintenance-System von Leitner unterstützt Anwender unter anderem bei der Seriennummernverwaltung. „Jede Komponente eines Flugzeugs oder Helikopters hat eine Seriennummer“, erklärt Leitner. „Und in der Lebenslaufakte werden alle relevanten Informationen vermerkt.“ Dazu gehören Fertigungsdatum, Reparaturen oder die Ausmusterung eines Teils. LTB/400 registriert diese Daten und benachrichtigt Anwender automatisch, wenn der nächste Wartungstermin fällig ist. Neben dieser Wartungsfunktion verfügt LTB/400 über zahlreiche andere Module, darunter Flug- und Missions-Logbuch, Komponenten-Bestellung und Abrechnung, Lagerverwaltung und drahtloses Barcode-System.

LTB/400 wird überall auf der Welt eingesetzt. Entsprechend groß ist die Herausforderung, wenn Leitner-Kunden Support benötigen. „Wir agieren international und müssen große Entfernungen überbrücken“, sagt Leitner. Da es sich nicht lohnt, für einen Service-Fall, der in 15 Minuten behoben ist, in den Flieger nach Südafrika oder zum Polarkreis zu steigen, stand eine Remote-Support-Lösung ganz oben auf der Wunschliste. „Man kommt wesentlich schneller voran, wenn man sich auf ein Kunden-System schalten und auf dem Bildschirm nachvollziehen kann, wo das Problem liegt“, begründet Leitner.

Zunächst nutzte das Unternehmen PC-Tools wie Anywhere, aber auch VPNs (Virtual Private Network). „So richtig zufrieden waren wir nie mit diesen Lösungen“, erinnert sich Leitner. „Sie waren nicht aus einem Guss und der ganze Aufbau war schlecht, weil man auf der Gegenseite immer etwas installieren musste, damit es funktioniert.“ Das sollte sich ändern: „Wir wollten nur ein einziges Tool zur Problemlösung.“ Und das sollte möglichst einfach zu bedienen sein.

Entschieden hat sich Leitner für ein Web-basierendes Remote-Support-Tool von WebEx. Der Grund: „Bei WebEx muss lediglich ein kleines Plug-in geladen werden“, erklärt Leitner. „Es funktioniert einfach und es ist keinerlei EDV-Know-how vonnöten.“ Alles, was Anwender auf Unternehmens- und Kundenseite brauchen, um das Remote-Support-Tool zu nutzen: Einen

beliebigen PC mit Internetzugang. Die Sprachkommunikation läuft parallel über eine Telefon-Konferenzschaltung. Mit einer Webcam sind Anwender sogar in der Lage, sich in der Support-Session zu sehen. Für Webex sprach laut Leitner die hohe Qualität: „Andere Produkte, die nur die Hälfte kosteten, konnten nicht mithalten.“ Weiterer Pluspunkt war, dass WebEx ebenso wie Leitner weltweit vertreten ist: „So können wir sicher sein, dass wir unseren Kunden überall auf der Welt optimalen Support bieten.“

Die Kosten für das Remote-Support-Tool standen Leitner zufolge nur an zweiter Stelle: „Alles wäre billiger gewesen, als zum Kunden zu fahren. Mir war es viel wichtiger, Kunden eine Lösung anzubieten, mit der sie schnell Antworten bei Supportanfragen bekommen.“ Vor diesem Hintergrund sei die Effizienz wesentlich bedeutender: „Mitarbeiter finden schneller eine Lösung, das ist der Hauptgewinn. Wenn es einem Mitarbeiter gelingt, nur zwei bis dreimal im Monat einen Support-Fall schneller zu lösen, haben sich die Kosten schon längst amortisiert.“ Hinzu kommt, dass die Kundenzufriedenheit steigt, wenn Probleme schnell gelöst werden können.

„Der Web-basierte Remote-Support ist für uns von strategischer Bedeutung, weil wir unseren Kunden damit schnell und unkompliziert helfen können“, unterstreicht Leitner. So auch dem Unternehmen, das zum ersten Mal eine Rechnung für einen Kunden aus China angelegt hat: „Das System hat bestimmte Parameter abgefragt und der Sachbearbeiter hat einfach eingegeben, was er für richtig hielt.“ Das Resultat: „Als wir um Hilfe gebeten wurden, war der Kunde als EU-Kunde und nicht als Kunde aus China angelegt.“ Mit WebEx konnten sich die Leitner-Techniker problemlos auf das System schalten und das Problem innerhalb kürzester Zeit regeln. Früher wäre das nicht so einfach gewesen, da ein Vor-Ort-Einsatz erforderlich gewesen wäre. Heute hat Leitner die Zahl der Vor-Ort-Einsätze dank des Remote-Supports um 50 Prozent reduziert. „Allerdings“, schränkt Leitner ein, „ist das Remote-Tool kein Allheilmittel. Unabhängig von der Zahl der Support-Fälle muss man eine Partnerschaft pflegen und das geht eben nur über den persönlichen Kontakt.“

Bei Leitner nutzen zwölf Mitarbeiter das Web-basierte WebEx-Tool. Insgesamt finden jeden Monat über 100 Support-Sitzungen statt. Parallel dazu führt das Unternehmen mit der WebEx-Lösung auch Online-Schulungen durch. „Wir bieten unseren Kunden einmal im Monat ein spezifisches Thema zur Schulung an“, sagt Leitner. „Die ersten Sitzungen haben bereits stattgefunden. Aufgrund der guten Resonanz werden wir dieses Angebot weiter ausbauen.“ Die optimale Teilnehmerzahl für ein Online-Training liegt laut Leitner bei zehn bis zwölf. Support-Sitzungen hingegen seien am effizientesten in einer 1:1-Situation.



Americas Headquarters  
Cisco Systems, Inc.  
San Jose, CA

Asia Pacific Headquarters  
Cisco Systems (USA) Pte. Ltd.  
Singapore

Europe Headquarters  
Cisco Systems International BV  
Amsterdam, The Netherlands

Cisco has more than 200 offices worldwide. Addresses, phone numbers, and fax numbers are listed on the Cisco Website at [www.cisco.com/go/offices](http://www.cisco.com/go/offices).

CCDE, CCENT, Cisco Eos, Cisco Lumin, Cisco Nexus, Cisco StadiumVision, Cisco TelePresence, the Cisco logo, DCE, and Welcome to the Human Network are trademarks; Changing the Way We Work, Live, Play, and Learn and Cisco Store are service marks; and Access Registrar, Aironet, AsyncOS, Bringing the Meeting To You, Catalyst, CCDA, CCDP, CCIE, CCIP, CCNA, CCNP, CCSP, CCVP, Cisco, the Cisco Certified Internetwork Expert logo, Cisco IOS, Cisco Press, Cisco Systems, Cisco Systems Capital, the Cisco Systems logo, Cisco Unity, Collaboration Without Limitation, EtherFast, EtherSwitch, Event Center, Fast Step, Follow Me Browsing, FormShare, GigaDrive, HomeLink, Internet Quotient, IOS, iPhone, iQ Expertise, the iQ logo, iQ Net Readiness Scorecard, iQuick Study, IronPort, the IronPort logo, LightStream, Linksys, MediaTone, MeetingPlace, MeetingPlace Chime Sound, MGX, Networkers, Networking Academy, Network Registrar, PCNow, PIX, PowerPanels, ProConnect, ScriptShare, SenderBase, SMARTnet, Spectrum Expert, StackWise, The Fastest Way to Increase Your Internet Quotient, TransPath, WebEx, and the WebEx logo are registered trademarks of Cisco Systems, Inc. and/or its affiliates in the United States and certain other countries.

All other trademarks mentioned in this document or Website are the property of their respective owners. The use of the word partner does not imply a partnership relationship between Cisco and any other company. (0807R)